

La importancia de la satisfacción del usuario

Patricia HERNÁNDEZ SALAZAR

Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas (CUIB) UNAM México
phs75599@servidor.unam.mx

ata, citation and similar papers at core.ac.uk

brought to you

provided by Portal de Revistas Científicas

Accepted: 10/02/2011

RESUMEN

El interés por realizar estudios de usuarios data de las primeras décadas del siglo pasado, es hasta las dos últimas décadas que ha crecido el interés por estudiar la satisfacción de usuarios. Sin embargo, no se ha enfatizado que el sentido ontológico de nuestra disciplina es precisamente cubrir las expectativas que las comunidades de usuarios tienen. El objetivo de este trabajo es establecer la importancia que tienen los estudios de satisfacción dentro de las actividades de información. Se abordan diversos temas: el sentido ontológico de la bibliotecología y de los estudios de la información; antecedentes y definición de satisfacción de usuarios; tendencias metodológicas (modelos teóricos, métodos, técnicas e instrumentos de medida); y las categorías o las variables que determinan la satisfacción de usuarios.

Palabras-clave: Satisfacción de usuarios, Sentido ontológico.

The relevance of user satisfaction

ABSTRACT

The intention for researching user studies has been in our minds since first decades of the last century. Over the last two decades has increased the interest for studying on user satisfaction. However, we have not emphasized that our ontological sense is to cover the users' expectations. The purpose of this paper is establishing the importance of user satisfaction studies. It presents diverse themes: ontological sense of librarianship and information studies; background and definition of user satisfaction; methodological trends (theoretical models, methods, techniques, and measure instruments); and categories or variables which could determine user satisfaction.

Key words: User satisfaction; Ontological sense.

1. INTRODUCCIÓN

Un usuario es la persona o grupo de personas que tiene una necesidad de información y que utiliza o utilizará recursos o servicios de información para cubrirla, dicho así pareciera que es muy claro el objetivo de los profesionales de la información: planear, diseñar y proveer recursos y servicios de información. Hasta aquí estaremos realizando nuestra actividad, sin embargo, ¿nuestra actividad profesional representa nuestra esencia como disciplina?

La respuesta es que sólo representa una parte, el hacer de nuestra profesión, falta precisar la esencia, el ser de nuestra actividad, es decir, el sentido de nuestro hacer. Para llegar a él es menester precisar que no sólo haremos, nuestro hacer debe cubrir las expectativas y necesidades de ese sujeto que necesita, utiliza o utilizará la información, concretamente tendremos que satisfacer cabalmente sus necesidades.

En su sentido más primigenio, satisfacer significar complacer un deseo, y por derivación satisfacción se entiende como la acción de satisfacer una necesidad o un deseo, el sentido de estos dos términos determina que nuestra esencia u ontología es complacer las necesidades de nuestros usuarios.

Sin embargo, para que esta complacencia sea una verdad se requiere medirla. El interés por medir la satisfacción de los usuarios ha estado en la mente de los profesionales de la información, no sólo a nivel personal sino a nivel de gremios de profesionales. Tal es el caso de la Asociación de Bibliotecas de Investigación (Association of Research Libraries – ARL), de Estados Unidos, la cual tiene entre sus estrategias la medición del valor de las bibliotecas a nivel nacional. Entre las estrategias y proyectos que se ha planteado, resalta la Iniciativa de Nuevas Mediciones, como parte de este proyecto desde el año 2002 ha realizado encuestas para medir la calidad del servicio.

Esta iniciativa nos debe incentivar para que en nuestros países desarrollemos proyectos que midan la satisfacción de los usuarios de todo tipo de bibliotecas (universitarias, públicas, escolares, especializadas).

El propósito del presente trabajo es establecer la importancia que tienen los estudios de satisfacción dentro de las actividades de información, no basta con almacenar y poner a disposición de nuestras comunidades los recursos, herramientas y servicios, se hace imprescindible valorar si el suministro de dichos recursos es el adecuado para cubrir sus necesidades.

Para lograr este propósito el trabajo está conformado por cuatro apartados, en el primero se atiende al fundamento ontológico de la bibliotecología. Posteriormente se presenta uno sobre la satisfacción: sus antecedentes y concepción. En el tercero, se revisan las tendencias metodológicas que se han seguido para realizar estudios de satisfacción de usuarios: los modelos teóricos; los métodos, las técnicas; y los instrumentos de medida.

La cuarta sección, aborda las posibles categorías o variables que tendrán que ser identificadas y analizadas para estar en condiciones de declarar que satisfacemos o no las necesidades y expectativas de nuestras comunidades. Finalmente se incluyen algunas conclusiones que se consideró importante resaltar.

La intención última es establecer un primer marco teórico y metodológico que resalte la importancia del fenómeno de la satisfacción de usuarios y eventualmente al que nos circunscribamos los especialistas de la bibliotecología y de la información.

2. FUNDAMENTACIÓN ONTOLÓGICA DE LA BIBLIOTECOLOGÍA

La construcción de marcos teóricos dentro de una disciplina requiere como paso previo que posea una fundamentación ontológica, un antes del ser y el hacer que dirige a ese ser-disciplina en su hacer.

Surge pues la pregunta ¿qué es lo ontológico de las disciplinas?, o más específicamente ¿qué es la ontología? De acuerdo con Ferrater Mora (2001) para algunos es la ciencia del ser en sí, del ser último o irreductible y su misión es la determinación de aquello en lo cual los entes consisten y aun de aquello en que consiste el ser en sí, es decir, es una ciencia de las esencias, es una teoría de los objetos. Se trata de una disciplina fundamental previa a toda investigación.

La ontología se ocupa del *ser en cuanto ser, pero no como una mera entidad formal, ni como una existencia, sino como aquello que hace posibles las existencias* (Ferrater Mora, 2001, p. 2625). La ontología es una serie de postulados que permiten construir una red conceptual que aprehenda la realidad.

Específicamente este autor la define como:

[...] toda investigación –compuesta primariamente de análisis conceptual, crítica y propuesta o elaboración de marcos conceptuales- relativa a los modos más generales de entender el mundo, esto es, las realidades del mundo. (Ferrater Mora, 2001, p. 2626)

Después de leer y analizar detenidamente lo anteriormente expuesto surgen de manera inmediata nuevas preguntas ¿la bibliotecología tiene un fundamento ontológico? y si esta respuesta es afirmativa ¿cuál es?

Precisar la ontología bibliotecológica, nos remite a determinar la esencia de la disciplina, y con esto la esencia de los sujetos (entes) que estudiamos esa disciplina y ejercemos su profesión, es decir su objeto de estudio¹; a establecer el modo más general como la comunidad bibliotecológica entiende (o debe entender) el mundo desde el cual construye su red conceptual para comprender y hacer suya la realidad que percibe.

Existen pocos trabajos relacionados con la ontología de la bibliotecología, uno de los más importantes es el realizado por Rendón Rojas (1996), quien después de hacer un estudio fenomenológico sobre el tema, encontró que la:

Bibliotecología trata de seres humanos, de bibliotecas, de documentos, de información y conocimientos que buscan esos seres humanos en esos documentos y de actividades de las bibliotecas para que esos seres humanos obtengan esa información y conocimiento que requieren [...] (Rendón Rojas, 1996, p. 9)

¹ El objeto de estudio corresponde al término o forma del acto del conocimiento, es decir, aquello que es alcanzado primariamente mediante la razón, concretamente el campo de conocimiento de una ciencia o disciplina.

Resaltan aquí los elementos principales que los profesionales de la bibliotecología y la información debemos considerar para entender la realidad y construir nuestros marcos conceptuales:

Seres humanos – Usuarios

Bibliotecas (Unidades de información, Sistemas de información) - Espacio

Documentos, información – Recursos y herramientas de información

Actividades de las bibliotecas – Procesos, servicios = Acceso

La realización de las actividades bibliotecarias se basa en los seres humanos, los cuales se ubican en un mundo real y tienen necesidades, que son cubiertas por el acceso a recursos de información que se encuentran en bibliotecas.

El objetivo está dado en la interrelación de Biblioteca-[Acceso]-Usuario, en la búsqueda de este último para satisfacer sus necesidades de información, cognoscitivas y estéticas, pudiendo añadir necesidades sociales, económicas y políticas. (Rendón Rojas, 1996, p. 10)

Si reducimos estos elementos a su mínima expresión tendremos que la esencia de la bibliotecología es la satisfacción de las necesidades de los seres humanos.

Satisfacción de usuarios

Si bien es de todos los estudiosos de la bibliotecología conocido que el principio y el fin del ciclo de producción y transferencia de conocimiento es el usuario, aprehender la idea que es nuestra esencia, nuestro principio ontológico, le imprime una mayor relevancia a la determinación de sus características y necesidades para cubrirlas íntegramente, es decir satisfacerlas.

- ***Antecedentes de la satisfacción de usuarios***

Ubicar el origen en el tiempo de la satisfacción de usuarios nos remite necesariamente al tema de la evaluación. Según Lancaster (1995), el tema de la evaluación empieza a tratarse en la década de los sesenta del siglo XX, e inicia con estudios relacionados con la evaluación de colecciones, campo ampliamente tratado desde entonces.

La frase satisfacción de usuarios aparece en la siguiente década (1970), y poco a poco ha ido abriéndose paso hasta ser concebida como una de las formas básicas de la evaluación general de las unidades de información. A finales de esa década, White (1978) resalta ya la relevancia de la satisfacción, pues señala como propósito fundamental de la evaluación: *La maximización del uso de la información*, lo que:

[...] enfatiza la diseminación más que el almacenamiento; la satisfacción del usuario antes que la del bibliotecario; el alcance más que el estudio, y, en general, la actividad antes que la pasividad. White (1978, p. 79)

Y abunda al apuntar que para lograr este objetivo se hace necesario: maximizar el conocimiento de la comunidad y minimizar la frustración del usuario en la satisfacción de sus necesidades. Como se puede apreciar le da una gran importancia al sujeto dentro de todo el proceso de la evaluación de los procesos bibliotecarios.

A pesar de la trascendencia de la satisfacción de usuarios, se han realizado pocos trabajos, sobre este fenómeno. En una búsqueda hecha en bases de datos internacionales sobre estudios de usuarios en general, se encontró que existían escasos registros relacionados con la satisfacción, que la producción de trabajos sobre este tópico empieza en la década de los ochenta, y se ha ido incrementando lentamente hasta la fecha, lo que nos lleva a establecer que la satisfacción de usuarios ha sido poco atendida. El mismo patrón se ha seguido a nivel de América Latina, en esta región, se han hecho estudios principalmente, para determinar las necesidades de información, los estudios sobre satisfacción empiezan a partir de 1980. (Hernández Salazar, 2008)

• ***Delimitación conceptual de la satisfacción de usuarios***

Más difícil que ubicar su origen es definirla, incluso varios autores (Shi; Holahan y Jurkat, 2004; Vogt, 2004; Griffiths, Johnson y Hartley, 2007) afirman que existe una carencia de marcos teóricos sobre la satisfacción de usuarios. Éstos últimos nos proveen de algunas definiciones:

- Es un estado que experimenta el usuario dentro de su cabeza, una respuesta que puede ser tanto intelectual como emocional.
- Estado de la mente que representa la mezcla de las respuestas materiales y emocionales del usuario hacia el contexto de búsqueda de información.
- El cumplimiento completo de una necesidad o deseo; el logro de un fin deseado.

Por su parte Vogt (2004, p. 16) nos dice que:

[...] es el resultado de un proceso permanente de comparación entre la experiencia y las percepciones subjetivas, en un lado, y los objetivos y las expectativas, en el otro.

A partir de todas estas ideas podemos generar un concepto, la satisfacción de usuarios de la información es un estado mental del usuario a representa sus respuestas intelectuales, materiales y emocionales ante el cumplimiento de una necesidad o deseo de información. Este estado siempre es un constructo y juicio de evaluación, ya que se comparan los objetivos y expectativas contra los resultados obtenidos.

La satisfacción contempla tres grandes áreas: el funcionamiento del sistema de búsqueda y recuperación de información; el recurso de información obtenido; y los servicios. Estas áreas son consistentes con las bases ontológicas de la disciplina: el recurso de información, como elemento básico para resolver una necesidad del ser-usuario; la articulación del sistema de búsqueda y recuperación de información y los servicios-acceso como la actividad bibliotecaria para facilitar esa solución.

Desafortunadamente la mayoría de estudios sobre la satisfacción del usuario se ha dirigido a medir el funcionamiento de los sistemas de búsqueda y recuperación de información y el recurso obtenido y no a los servicios. Las medidas más utilizadas han

sido la relevancia y la pertinencia, dejando de fuera elementos tales como, el estilo o diseño de la interfase, la facilidad del manejo del sistema, la utilidad de la información y los servicios de toda la unidad de información.

Un término que aparece constantemente asociado a la satisfacción es la calidad en general y más específicamente a la calidad de los servicios. La primera se entiende como *que tan bueno es un servicio, y no necesariamente que tan grande o extenso, o como la idoneidad de un servicio o producto a su propósito o uso planteado, sujeta a las expectativas del cliente, usuario o público* (Nejati y Nejati, 2008, pp. 571-572).

En cuanto a la segunda, es definida como *la diferencia entre las expectativas del usuario de la biblioteca y las percepciones del servicio recibido*, se debe satisfacer la petición de cada usuario en forma precisa, exhaustiva y expedita. Resalta el hecho que la calidad *debe estar en conformidad con los requerimientos o necesidades del cliente [usuario]* (Nejati y Nejati, 2008, p. 574), de aquí su relación con la satisfacción de usuarios.

Una tendencia que se está siguiendo en algunos países de Europa y en Estados Unidos, es asociar la satisfacción con la idea empresarial de orientación al cliente/usuario. Esta frase puede ser confusa puesto que se ubica más como un nivel de formación de usuarios, que como un proceso para promover su satisfacción, la orientación al cliente:

[...] consiste en el análisis y el cuidado de las expectativas del cliente de una forma exhaustiva y continua, así como su aplicación interna y externa tanto en el funcionamiento corporativo como en las interacciones destinadas a crear unas relaciones estables y provechosas económicamente a largo plazo. (Bruhn, 1995 en Vogt, 2004, p. 14)

Si analizamos esta definición, nos daremos cuenta que simplemente se toman de otras disciplinas (como la administración y específicamente la mercadotecnia) aspectos que están considerados en nuestros fundamentos ontológicos, la importancia de satisfacer de la manera más eficiente las demandas de las comunidades de sujetos que acuden a un espacio bibliotecario.

Surge ahora otra interrogante ¿cómo sabemos que verdaderamente estamos cubriendo las necesidades de nuestros usuarios? El cumplir nuestro objetivo ontológico tendrá sentido a partir de evaluar si se están cubriendo o no las necesidades, es decir, realizar estudios para medir su satisfacción.

Tendencias metodológicas para realizar estudios de satisfacción de usuarios

Se han seguido diversos caminos para tratar de medir la satisfacción de los usuarios, los cuales cubren diferentes enfoques disciplinarios, cabe resaltar que en la mayoría de los estudios se han utilizado métodos y/o técnicas de corte cuantitativo. A continuación se describen de manera somera algunos modelos teóricos, métodos, técnicas e instrumentos que se han seguido para evaluar la satisfacción de los usuarios de información.

- **Modelos teóricos**

a) Teoría de la no confirmación de expectativas. Es un modelo retomado de la mercadotecnia, sugiere que los clientes determinan su satisfacción, al comparar las expectativas que traían de un servicio o producto con su funcionamiento real, permite predecir su satisfacción o insatisfacción, ya que compara las expectativas de calidad de lo que va a consumir un sujeto con la experiencia real de consumo. Cuando la actuación del producto o servicio es mayor que las expectativas, resulta una no confirmación positiva o satisfacción; cuando es menor es una no confirmación negativa o insatisfacción. Para esta teoría la actuación del servicio está definida como la percepción subjetiva del cliente acerca de la calidad del producto o servicio después de ser consumido. (Shi; Holahan; y Jurkat, 2004)

En la bibliotecología esta teoría se aplica entendiendo: cliente por usuario (aunque cada vez más en la literatura bibliotecológica también se emplee este término); producto por recurso de información físicamente recuperado; y servicio queda como tal. Esta teoría mide aspectos de calidad, y la forma como se ha medido hasta ahora es con encuestas, como instrumento de medida se ha usado el cuestionario de preguntas cerradas y escalas de medición.

b) Descontento potencial. Empieza a utilizarse en la década de los setenta del siglo pasado, y considera que las quejas de los clientes son una serie de múltiples reacciones que emergen del descontento que sienten cuando esperan que cierto servicio sea de tal o cual forma. Este descontento puede ser de dos maneras: externo o que emerge, y potencial. En el externo el cliente presenta sus quejas ante las instancias que le puedan dar solución; en el potencial, el cliente no presenta públicamente su queja, sin embargo, está insatisfecho con el servicio. Las razones por las que se puede sentir descontento potencial pueden ser:

- Pensar que hacer patente una queja no resolverá el problema.
- Sentir que el procedimiento para quejarse es complicado, o simplemente lo desconoce.
- Pensar que el asunto es demasiado pequeño y que no vale la pena quejarse.
- Pensar que quejarse está por debajo de la dignidad.
- Creer que no quejarse es una costumbre social, una actitud mental o un hábito de vida. (Huang, 2006, p. 28)

Algunas actitudes de los usuarios que nos muestran que tienen un descontento potencial son: elogiar a otras unidades de información o algún recurso o servicio específico para menospreciar otro; hacer una sugerencia racional; mostrar sus sentimientos mediante alguna conversación, comparando sus colecciones privadas como mejores que las de la biblioteca; no asistir a la biblioteca; presentar conductas inconvenientes (hablar fuerte, emplear palabras ofensivas). Si percibimos alguno de estos comportamientos significa que el usuario no está satisfecho pero teme por alguna razón presentar su queja o descontento.

c) *Análisis de disponibilidad.* Se encarga básicamente de medir que los recursos estén disponibles físicamente cuando se necesitan. Está conformada por cuatro medidas independientes, que se refieren a la probabilidad de la satisfacción de una demanda específica, se miden los desempeños de: adquisición, circulación, biblioteca y al usuario. Estas medidas se cruzan con parámetros de evaluación: número total de demandas en el período de estudio; demandas satisfechas; demandas no satisfechas por fallas: en la adquisición, en la circulación, en la biblioteca y por el usuario. (Oberhofer, 1981)

d) *Medición de la calidad percibida.* Fue desarrollada por Cronin y Taylor (1992), a diferencia del modelo de no confirmación, este modelo sólo se basa en percepciones. Según esta tendencia los clientes forman sus percepciones sobre la calidad de un servicio con base en una evaluación del desempeño en múltiples niveles, y al final combinan esas evaluaciones para llegar a la percepción global de la calidad del servicio.

- ***Métodos, técnicas e instrumentos de medida***

En términos generales la tendencia ha sido la cuantitativa y como representante máxima la técnica de encuesta, la cual ha sido ampliamente usada en todo el mundo, incluso la medición de aspectos cualitativos se hace mediante esta técnica.

Un método que se ha empezado a utilizar es el Delfos (Delphi), sirve para generar proyecciones y resolver problemas futuros. El estudio se hace con expertos en el tema que se investiga, se crea un instrumento de medida (generalmente un cuestionario) y se circula entre los especialistas, hasta conseguir un consenso en las respuestas. Se hacen de dos a tres vueltas, en cada una el investigador deberá analizar y depurar las respuestas y volver a circularlo. Su aplicación es anónima, con el fin de que no existan influencias que pudieran sesgar los resultados.

Un ejemplo de la aplicación de este método para realizar estudios de satisfacción es la investigación realizada por Aparecida (1996), ella utilizó este método para detectar los factores que influyen en la calidad de los servicios desde la percepción del personal bibliotecario, de las áreas de circulación y referencia. Los resultados del estudio son consistentes con las categorías que se presentaron anteriormente.

Se considera que los métodos para abordar el fenómeno de la satisfacción deberían tender hacia lo cualitativo, pues existen muchos aspectos que es difícil describir cuantitativamente. Para abonar a esta idea a continuación se presentan algunas técnicas de tipo cualitativo que se pueden seguir:

Incidente crítico. Es una técnica que sirve para recolectar hechos importantes de comportamientos realizados en situaciones específicas. Estas situaciones se denominan incidentes críticos:

Por *incidente* se entiende cualquier actividad humana observable que es suficientemente completa por sí misma para permitir que se hagan inferencias y predicciones acerca de la persona que realiza el acto. Para ser *crítico*, un incidente debe ocurrir en una situación en donde el propósito o intención del acto sea bastante claro al

observador y en donde sus consecuencias sean suficientemente definitivas como para dejar poca duda acerca de sus efectos. (Hernández, 2008, p. 62)

Los datos se recolectan utilizando un cuestionario generalmente con preguntas abiertas, una entrevista o un ensayo amplio y descriptivo, estos instrumentos deben aplicarse inmediatamente después que un incidente haya ocurrido, p. ejem: una entrevista de consulta; una búsqueda de información.

Grupo focal. Estudia la opinión de un grupo específico de sujetos (no más de 10) que son seleccionados como informadores clave, es definido como:

[...] una técnica de la investigación cualitativa cuyo objetivo es la obtención de datos por medio de la percepción, sentimientos, actitudes y opiniones de grupos de personas [...] Por medio de esta técnica los entrevistados hablan en su propio lenguaje, desde su propia estructura y conceptos y son animados para seguir sus prioridades en términos propios. (Hernández, 2008, pp. 36-37)

Análisis de contenido. Se basa en el contenido manifiesto de cualquier mensaje o comunicación. Este contenido es analizado puntualmente a partir de generar una serie de categorías que serán identificadas en los documentos o registros que contienen un mensaje (visuales, auditivos o audiovisuales), para ser cuantificadas y analizadas cualitativamente, dando como resultado inferencias que nos permitirán adecuar un sistema o servicio de información.

Debate en grupos de interés. Es una técnica de comunicación oral que permite exponer un tema y una problemática. Hay integrantes, un moderador, un secretario y un público que participa. No se aportan soluciones solo se exponen argumentos. En el caso de la satisfacción de usuarios, ese grupo de interés estaría conformado por usuarios que abordaran diferentes tópicos relacionados con los servicios de la biblioteca, tales como:

- Evaluación de las colecciones.
- Normas de comportamiento al utilizar los diversos recursos y servicios.
- Análisis y evaluación de los servicios.
- Comportamiento en la búsqueda de información.
- Reacción ante los servicios nuevos.

Simulación de uso. Algunos investigadores, sin identificarse como tales, se presentan ante la biblioteca para solicitar un recurso o servicio, para probar si se están ofreciendo en forma adecuada, estos usuarios simulados proporcionarán un punto de vista externo. Se hace una observación sistemática y se registra toda la situación, esto permitirá identificar las áreas problemáticas. Apoya sobretudo los puntos débiles del contacto con los usuarios. (Vogt, 2004)

Gestión de reclamaciones. De lo que se trata es de promover la generación de reclamos entre la comunidad de usuarios, toda vez que se animan a escribirlos, éstos

son recibidos, procesados y analizados. Si ha existido una buena motivación esta técnica será muy útil para identificar problemas que provocan insatisfacción.

En cuanto a los instrumentos de medida, ya se han mencionado algunos como son: cuestionarios, entrevistas, ensayos, documentos y registros grabados. A los que se pueden agregar los siguientes: diarios, cuadernos de campo, fotografías, grabaciones (audio, video y audiovisuales), mapas, y escalas de medición entre otros.

En la actualidad han aparecido instrumentos que contienen indicadores preestablecidos para evaluar la calidad de los servicios de información, a continuación se presentan los más difundidos.

a) SERVQUAL. Es una herramienta de escala múltiple elaborada por Parasuraman A.; Zeithalm, V.A.; y Berry, L.L. (1988) que mide la percepción de la calidad de los usuarios de cualquier servicio, la cual es entendida como *el juicio de un cliente acerca de la superioridad o excelencia total de una entidad*, relaciona: la calidad con la actitud; la calidad contra la satisfacción; y las expectativas contra las percepciones.

El instrumento mide cinco dimensiones de la calidad de los servicios: fiabilidad, elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Los autores transformaron estas dimensiones en 22 afirmaciones que son medidas, primero como expectativas y posteriormente como lo que percibieron.

SERVQUAL está formado por dos partes: en la primera, se incluyen 22 afirmaciones que registran las expectativas del cliente, tanto del servicio deseado como del adecuado; la segunda, está conformada por 22 afirmaciones sobre la calidad percibida (Anexo 1). Cada afirmación se mide con una escala de evaluación de Likert de 7 puntos que va desde totalmente de acuerdo hasta totalmente en desacuerdo.

Esta herramienta ha sido aplicada ampliamente, tanto en empresas o negocios como en unidades de información.

b) LibQUAL+TM. Es un instrumento que se adaptó de SERVQUAL para apoyar la Iniciativa de Nuevas Mediciones de la Asociación de Bibliotecas de Investigación (Association of Research Libraries – ARL), esta herramienta hecha ex profeso para bibliotecas persigue los siguiente objetivos:

1. Fomentar una cultura de excelencia en la provisión de servicios bibliotecarios.
2. Ayudar a las bibliotecas a entender mejor las percepciones del usuario acerca de la calidad del servicio.
3. Recoger e interpretar la retroalimentación del usuario en forma sistemática y a través del tiempo.
4. Proveer a las bibliotecas de evaluaciones comparativas con sus instituciones pares.
5. Identificar las mejores prácticas en el servicio bibliotecario.
6. Enriquecer las habilidades analíticas de los miembros del personal para interpretar y actuar sobre los datos recogidos. (Disponible en *LibQUAL+*

Charting Library Service Quality <http://www.libqual.gov> Consulta: 12 abril 2009)

El instrumento está formado por 22 afirmaciones y una caja de texto. Las 22 afirmaciones miden las percepciones de los usuarios sobre la calidad del servicio, y están organizadas en tres dimensiones: cómo les afectan los servicios; control de la información; y la biblioteca como lugar. El usuario indica: el nivel mínimo del servicio; el nivel de servicio deseado; y la actuación percibida del servicio. Incluye afirmaciones adicionales sobre resultados de la alfabetización en información, uso de la biblioteca y satisfacción en general. Por último, aparece una opción para comentarios, que permite un análisis cualitativo.

c) **SERVPERF.** Es una escala de medición desarrollada por Cronin y Taylor, como resultado de la crítica a la escala SERVQUAL. La herramienta incluye únicamente las 22 afirmaciones referentes a las percepciones sobre el desempeño recibido del modelo SERVQUAL. Reduce por tanto a la mitad las mediciones, la aplicación de esta herramienta nos lleva a considerar que la calidad del servicio será tanto mejor cuanto mayor sea la suma de dichas percepciones.

Al comparar estas herramientas con los modelos teóricos antes descritos, se puede percibir que las dos primeras siguen el modelo de no confirmación de las expectativas, y éste último el de la medición de la calidad percibida.

Categorías o variables a medir

Si partimos de la premisa que lo más importante para nosotros es el sujeto y sus necesidades, las cuales tendremos que cubrir, se puede plantear que previamente a cualquier estudio de satisfacción se deberá realizar un estudio de necesidades de información. Precisamente, algo que aparece como constante en los estudios de satisfacción es no considerar las necesidades de información como parámetros de medición contra los cuales confrontar la actividad bibliotecaria que realizamos.

Tendremos que evitar ir directo a medir “la opinión” de los usuarios, sobre su agrado hacia lo que les ofrecemos.

Debido a que cada comunidad de usuarios tiene sus particularidades, idealmente se requiere realizar estudios tanto de sus necesidades de información como de su comportamiento en la búsqueda² previo a los de la satisfacción. En algunas ocasiones el segundo se podrá obviar, sin embargo, el primero es un requisito *sine qua non* se evaluará la satisfacción de usuarios. En los Anexos 2 y 3 se listan algunos de los atributos que nos permiten determinar las necesidades de información y el comportamiento en la búsqueda.

² El comportamiento en la búsqueda se entiende como las actividades que realiza un sujeto para cubrir sus necesidades de información.

A continuación se describen ciertas variables o categorías para medir la satisfacción de usuarios, la descripción se hace con base en las áreas anteriormente mencionadas: a) funcionamiento del sistema de búsqueda y recuperación de información; b) recurso de información obtenido; y c) servicios.

a) *Funcionamiento del sistema de búsqueda y recuperación de información.* Se refiere al funcionamiento y manejo del o los sistemas de acceso a los registros de los recursos de las colecciones con las que cuente la unidad: catálogos (general, revistas); bases de datos; índices y resúmenes, entre otros. Es la percepción del usuario de la calidad del sistema después de haberlo utilizado, desde la forma en que permite hacer las búsquedas hasta la lista de resultados que obtiene. Las categorías de estudio pueden ser:

Relevancia. Representa la cantidad total de registros recuperados que cumplen con la estrategia de búsqueda planteada.

Precisión. Que la recuperación del sistema sea la misma siempre que se haga una estrategia de búsqueda determinada.

Facilidad para hacer búsquedas. Se refiere a las características técnicas de almacenamiento y recuperación.

Amigable. Considera los aspectos mecánicos y de forma del sistema: interfase, pantallas de despliegue, interacción y posibilidad de navegación. Concretamente, es la facilidad de uso de las herramientas de búsqueda que le permitan al usuario encontrar lo que busca sin necesidad de asesoría.

Exactitud. Es el grado de cercanía de los resultados de la búsqueda con las necesidades reales.

Oportunidad. Evalúa el tiempo que se requiere para obtener la información deseada, desde el momento en el que la búsqueda de información se inicia hasta que la información es recuperada por el usuario.

Usabilidad. Se refiere al grado en que el diseño de un sistema facilita o dificulta su manejo, qué tan bien pueden aprender los sujetos a usar y utilizar propiamente el sistema de información para cubrir sus necesidades específicas, es decir, que un sistema se pueda usar rápida y fácilmente. Considera atributos como costo-efectividad; facilidad para aprender a usar un sistema; eficiencia en el uso; mnemotecnia (que permita que el usuario memorice ciertos procesos). (Disponible en *Usability.gov* <http://www.usability.gov/basics/whatusa.html> Consulta: 10 abril 2009)

b) *Recurso de información obtenido.* Es la obtención física del recurso de información, entre las variables a valorar están:

Pertinencia. Es la idoneidad del recurso con base en la necesidad y en la estrategia de búsqueda planteada: que sea el correcto y verdadero, esté en el soporte deseado, y que los niveles de comprensión sean los adecuados para el usuario. Es decir, que sea el que será utilizado por el usuario.

Integridad. Consistencia entre las expectativas o necesidades y los resultados, juzga la cualidad del sistema para alcanzar las metas del usuario.

Precisión. El grado de rigurosidad de la información.

Confiabilidad. Nos indica que los resultados de la búsqueda son estables y consistentes.

Oportunidad. Evalúa el tiempo que se requiere para obtener el recurso deseado en forma física, desde el momento en el que el usuario lo solicita hasta que el bibliotecario se lo entrega o él logra recuperarlo. Se deben medir aspectos tales como: que haya sido adquirido; que se encuentre en la estantería; tener acceso al recurso fácilmente; y que esté disponible.

Detalle. La cantidad y profundidad del conocimiento que contiene el recurso.

c) Servicios. Esta área está íntimamente relacionada con el personal de la biblioteca, entre los principales atributos están:

Confiabilidad. Entrega del servicio prometido, con certidumbre y responsabilidad, p. ejem: responder correctamente a las preguntas de consulta; recuperar información relevante; asegurar que las fechas de vencimiento estén disponibles y sean exactas.

Responsabilidad. Incluye: oportunidad para entregar la información necesitada; proporcionar información novedosa; integrar los recursos utilizados a la estantería rápidamente.

Certidumbre o compromiso. Evalúa el conocimiento y cortesía de los bibliotecarios, así como la demostración de su habilidad para transmitir confianza y certeza: apariencia; que valoren y den la misma importancia a todos los sujetos.

Empatía. Mide el comportamiento y actitud del personal de la biblioteca hacia el usuario.

Oportunidad (o acceso). Se refiere a la posibilidad de obtener algún servicio en el momento que es necesitado: tiempo que se requiere para obtener el servicio deseado, desde el momento en el que el usuario lo solicita hasta que lo obtiene; horarios; tiempo de espera en el mostrador de circulación; tiempo de espera para el servicio de fotocopiado.

Comunicaciones. Está relacionado con la habilidad de los profesionales de la información para mantener a los usuarios informados en un lenguaje que entiendan, así como tener la capacidad de escucharlos. Estas habilidades permitirán establecer una comunicación fluida: determinar las necesidades del usuario mediante preguntas bien planteadas; asegurar que su problema será resuelto; evitar un manejo de lenguaje demasiado técnico.

Elementos tangibles. Instalaciones, equipo, personal y materiales de comunicación adecuados y funcionales: que la biblioteca inspire a realizar las actividades del usuario (estudiar, leer, aprender) de la mejor manera; lugar confortable; equipo moderno y disponible; y mobiliario ergonómico. (Nejati y Nejati, 2008; Kayongo y Jones, 2008)

Actitud de apoyo. Voluntad para asistir y asesorar al usuario con el fin de que encuentre la información requerida: manejo de equipo; elaboración de estrategias de búsqueda.

Del análisis de las anteriores categorías y atributos se puede apreciar que la satisfacción puede verse afectada por cuatro factores: a) el resultado de la búsqueda; b) el que el usuario mire a la biblioteca como un todo; c) el servicio particular obtenido con base en las políticas de servicio; y 4) la interacción del usuario con el personal.

La identificación puntual de estas variables o categorías permitirá establecer si estamos cubriendo o no las necesidades de nuestras comunidades de usuarios.

3. CONCLUSIÓN

Se hace necesario reconocer que el principio ontológico de las disciplinas bibliotecológicas y de la información es satisfacer plenamente las necesidades de información de los sujetos que hacen uso de los recursos y servicios que les ofrecemos.

En la mayoría de los documentos que tratan sobre el fenómeno de la satisfacción de los usuarios, se encontró como constante que no existía una definición unívoca, por lo que se generó un concepto que puede ser retomado, la satisfacción se entiende como un estado mental del usuario que representa sus respuestas intelectuales, materiales y emocionales ante el cumplimiento de una necesidad o deseo de información, este estado siempre es un constructo y juicio de evaluación, ya que se comparan los objetivos y expectativas contra los resultados obtenidos.

Entre las áreas que se pueden evaluar para identificar si nuestra comunidad está satisfecha o no están: el funcionamiento del sistema de búsqueda y recuperación de información; el recurso de información obtenido; y los servicios.

Los estudios de satisfacción que se han realizado para establecer si el funcionamiento de dichas áreas es el adecuado, han seguido principalmente un camino cuantitativo, mediante el uso de la encuesta y de escalas de medición, como SERVQUAL, LibQUAL+TM y SERVPERF. Sin embargo, dado que estamos hablando de identificar si se están cubriendo o no las expectativas de sujetos, se sugiere emplear

métodos y técnicas de índole cualitativo, por ejemplo, el incidente crítico, el grupo focal y el análisis de contenido.

Existen diversos atributos, categorías y/o variables que se deben medir, los cuales dependerán del área que se quiera evaluar (funcionamiento del sistema de búsqueda y recuperación de información; recurso de información obtenido; o servicios), entre los que podemos destacar: oportunidad, accesibilidad, relevancia, pertinencia, confiabilidad y precisión. Dentro del área de servicios, un elemento que debe ser evaluado por los usuarios es la atención del personal: si es responsable; si se muestra comprometido; si es confiable y si posee actitud de apoyo.

Cabe aclarar que la descripción de las posibles técnicas de corte cualitativo para evaluar la satisfacción de usuarios, así como las variables o categorías a estudiar no fue exhaustiva, sino meramente nominativa, con el fin de incitar a los profesionales y estudiosos de la bibliotecología a que busquen caminos nuevos para cumplir su fin ontológico.

Por último, es válido enfatizar que debemos estudiar más a fondo el fenómeno de la satisfacción de usuarios desde una perspectiva teórica y metodológica para que podamos construir los marcos dentro de los que desarrollemos nuestras disciplinas en forma consistente y sistemática.

4. BIBLIOGRAFÍA

- APARECIDA RIUZIM, Adriana (1996) Estudo dos fatores relevantes para qualidades dos services oferecidos pela Biblioteca Central da UEL, pp. 221-231. En: *Anais do Simposio Brasil-Sul de Informacao, Londrina. 27 a 30 de maio de 1996*. Londrina : UEL.
- CRONIN, J.J.; Taylor, S.A. (1992) Measuring service quality : reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56 : 55-68, July.
- FERRATER MORA, J. (2001) *Diccionario de filosofia*. Barcelona : Ed. Ariel, 2001. 4 t.
- GRIFFITHS, J.R.; JOHNSON, F.; Hartley, R.J. (2007) User satisfaction as a measure of system performance. *Journal of Librarianship and Information Science*, 39 (3) : 142-152. September.
- HERNÁNDEZ SALAZAR, P. (2006) El usuario de la información, pp. 209-227. En: *Servicios bibliotecarios*. México: Facultad de Filosofía y Letras; Dirección General de Asuntos del Personal Académico.
- (2008). *Métodos cualitativos para estudiar a los usuarios de la información*. México : UNAM; Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.
- HUANG, R. (2006) Study analysis of information on the reader's potential discontent in an academic library. *Library Management*, 28 (1/2): 27-35.
- KAYONGO J.; JONES, S. (2008) Faculty perception of information control using LibQUAL+ TM indicators. *The Journal of Academic Librarianship*, 34 (2): 130-138. March.

- LANCASTER, F.W. (1995) The evaluation of library services : a concise review of the existing literature. *Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información*, 9 (18) : 25-37. Enero-Junio.
- NEJATI, M.; NEJATI, M. (2008) Service quality at University of Tehran Central Library. *Library Management*, 29 (6/7) : 571-582.
- OBERHOFER, C.A. (1981) Disponibilidade de documentos: um modelo de avaliação da satisfação da demanda em bibliotecas universitarias. *Ciencia da Informacao*, 10 (1) : 47-58.
- PARASURAMAN, A.; ZEITHALM, V.A.; y BERRY, L.L. (1988) SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64 (1): 12-40.
- RENDÓN ROJAS, M. A. (1996) Un análisis filosófico de la bibliotecología. *Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información*, 10 (20) : 9-15. Enero-Junio.
- SHI, X.; HOLAHAN, P.J.; JIURKAT, M.P. (2004) Satisfaction formation processes in library users : understanding multisource effects. *The Journal of Academic Librarianship*, 30 (2): 122-131. March.
- VOGT, H. (2004) *El usuario es lo primero: la satisfacción del usuario como prioridad en la gestión*. Barcelona: Fundación Bertelsmann. 132 p.
- WHITE, T. (1978) Un marco para la evaluación de los procesos bibliotecarios. *Ciencia bibliotecaria*, 2 (2): 78-85. Dic.
- ZAMUDIO, M.P.; CARDOSO SAMPAIO, M.I.; SANTOS VERGUERIO, W.de C. (2005) El uso de SERVQUAL en la verificación de la calidad de los servicios de unidades de información: el caso de la biblioteca del IPEN. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 28 (2): 571-582. Julio-Diciembre.

ANEXO 1. THE SERVQUAL INSTRUMENT

DIRECTIONS: This survey deals with your opinions of _____ services. Please show the extent to which you think firms offering _____ services should possess the features described by each statement. Do this by picking one of the seven numbers next to each statement. If you strongly agree that these firms should possess a feature, circle the number 7. If you strongly disagree that these firms should possess a feature, circle 1. If your feelings are not strong, circle one of the numbers in the middle. There are no right or wrong answers – all we are interested in is a number that best shows your expectations about the firms offering _____ services.

- E1. They should have up-to-date equipment.
- E2. Their physical facilities should be visually appealing.
- E3. Their employees should be well dressed and appear neat.
- E4. The appearance of the physical facilities of these firms should be in keeping with the type of services provided.
- E5. When these firms promise to do something by a certain time, they should do so.
- E6. When customers have problems, these firms should be sympathetic and reassuring.
- E7. These firms should be dependable
- E8. They should provide their services at the time they promise to do so.
- E9. They should keep their records accurately.
- E10. They shouldn't be expected to tell customers exactly when services will be performed.
- E11. It is not realistic for customers to expect prompt service from employees of these firms.
- E12. Their employees don't always have to be willing to help customers.
- E13. It is okay if they are too busy to respond to customer requests promptly.
- E14. Customers should be able to trust employees of these firms.
- E15. Customers should be able to feel safe in their transactions with these firms' employees.
- E16. Their employees should be polite.
- E17. Their employees should get adequate support from these firms to do their jobs well.
- E18. These firms should not be expected to give customers individual attention.
- E19. Employees of these firms cannot be expected to give customers personal attention.
- E20. It is unrealistic to expect employees to know that the needs of their customers are.
- E21. It is unrealistic to expect these firms to have their customers' best interests at heart.
- E22. They shouldn't be expected to have operating hours convenient to all their customers.

DIRECTIONS: The following set of statements relate to your feelings about XYZ. For each statement, please show the extent to which you believe XYZ has the feature described by the statement. Once again, circling a 7 means that you strongly agree that XYZ has that feature, and circling a 1 means that you strongly disagree. You may circle any of the numbers in the middle that show how strong your feelings are. There are no right or wrong answers – all we are interested in is a number that best shows your perceptions about XYZ.

- P1. XYZ has up-to-date equipment.
- P2. XYZ's physical facilities are visually appealing.
- P3. XYZ's employees are well dressed and appear neat
- P4. The appearance of the physical facilities of XYZ is in keeping with the type of services provided.
- P5. When XYZ promises to do something by a certain time, it does so.
- P6. When you have problems, XYZ is sympathetic and reassuring.
- P7. XYZ is dependable
- P8. XYZ provides its services at the time it promises to do so.
- P9. XYZ keeps its records accurately.
- P10. XYZ does not tell customers exactly when services will be performed.
- P11. You do not receive prompt service from XYZ's employees
- P12. Employees of XYZ are not always willing to help customers.
- P13. Employees of XYZ are too busy to respond to customer requests promptly.
- P14. You can trust employees of XYZ.
- P15. You feel safe in your transactions with XYZ's employees.
- P16. Employees of XYZ are polite.
- P17. Employees get adequate support from XYZ to do their jobs well.
- P18. XYZ does not give you individual attention.
- P19. Employees of XYZ do not give you personal attention.
- P20. Employees of XYZ do not know what your needs are.
- P21. XYZ does not have your best interests at heart.
- P22. XYZ does not have operating hours convenient to all their customers.

ANEXO 2. ATRIBUTOS PARA DETERMINAR LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN

- Objetivo de uso
- Disciplina
- Tema o especialidad
- Nivel de profundidad en el tema
- Tipo de recurso: fuentes primarias: Manuscritos, libros, literatura gris, artículos de publicaciones periódicas, memorias, manuales, tesis, fotografías
- Lengua
- Cobertura temporal: actual, retrospectiva
- Cobertura regional: nacional, regional, e internacional
- Nivel escolar
- Nivel socioeconómico
- Edad
- Manejo del lenguaje
- Actividad principal: estudiante, docente, investigador, ama de casa, enfermera, entre otras
- Capacidades diferentes
- Experiencia en el uso de las fuentes primarias
- Soporte: impreso, magnético, óptico, electrónico
- Conciencia de la variedad de fuentes primarias

ANEXO 3. ATRIBUTOS PARA IDENTIFICAR EL COMPORTAMIENTO EN LA BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN

- Disciplina
- Tema o especialidad
- Fuentes secundarias:
 - Resúmenes
 - Índices
 - Catálogos
 - Bases de datos
- Fuentes terciarias:
 - Bibliografía de bibliografías
 - Cita de citas
- Nivel escolar
- Nivel socioeconómico
- Nivel de profundidad en el tema
- Edad
- Actividad principal: estudiante, docente, investigador, ama de casa, enfermera, entre otras
- Capacidades diferentes
- Experiencia en el uso de las fuentes secundarias y/o terciarias
- Conciencia de la variedad de fuentes primarias, secundarias, terciarias y de los servicios de información
- Servicios utilizados
- Tipo de búsqueda: personal o delegada
- Puntos de acceso: autor, título, tema, palabra clave, entre otros
- Canales de comunicación: formales e informales